

Model Perencanaan Komunikasi dalam Merespon dan Mengatasi Keluhan Pelanggan PT. PLN Persero Kabupaten Wajo (Studi Kasus ULP PLN Sengkang)

Irmawan Putra Dawan^{1*)}, Wardah²

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar

*E-mail: irmawan.culik@gmail.com

Abstract

This The communication planning model in this case is defined as management in complaints (complaint mechanism) which is a part of from service to customers by facilitating, accommodating and manage customer complaints about the services received. Types of research that used is qualitative research with a descriptive approach. Data source The primary data sources used in this study are primary data sources and data sources secondary with a total of 5 informants. Data collection techniques by using observation, interviews and documentation. With analysis interactive data. The results show that the communication planning model in responding to and overcoming customer complaints of PT PLN Persero Regency Wajo showed indicators (a) Analysis and research, analysis and research, complaints received by the PLN Sengkang ULP first will be carried out cross-check and deepening of complaints. (b) Planning, then carried out with the preparation stage so that the field personnel who will go down can immediately take targeted action. (c) Implementation, the technical team prioritizes operational standards, security to keep paying attention to the time in completing the work so as not to harm customers. (d) Communication activities, there is communication which is intended for internal and external (customers). (e) Feedback, where after the feedback handling actions received are diverse and there are Short Survey Form Regarding the Quality of Electrical Services to Handling complaints filled by the community. (f) Evaluation where the input material from The community will be accommodated and listened to.

Keywords: *Communication Planning Model, Customer Complaints*

Abstrak

Model perencanaan komunikasi dalam hal ini didefinisikan sebagai manajemen dalam pengaduan (mekanisme pengaduan) yang merupakan bagian dari pelayanan kepada pelanggan dengan memfasilitasi, mengakomodasi dan mengelola keluhan pelanggan atas layanan yang diterima. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder dengan total 5 informan. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan analisis data interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model perencanaan komunikasi dalam merespon dan mengatasi keluhan nasabah PT PLN Persero Kabupaten Wajo menunjukkan indikator (a) Analisis dan penelitian, analisis dan penelitian, pengaduan yang diterima oleh PLN Sengkang ULP terlebih dahulu akan dilakukan cross-check dan pendalaman pengaduan. b) Perencanaan, kemudian dilakukan dengan tahap persiapan agar personel lapangan yang akan turun dapat segera melakukan tindakan yang tepat sasaran. (c) Pelaksanaan, tim teknis mengutamakan standar operasional, keamanan untuk tetap memperhatikan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan agar tidak merugikan pelanggan. (d) Kegiatan komunikasi, ada komunikasi yang ditujukan untuk internal dan eksternal (pelanggan). (e) Umpan balik, dimana setelah penanganan umpan balik tindakan yang diterima beragam dan terdapat Formulir Survei Singkat Mengenai Kualitas Pelayanan Kelistrikan hingga Penanganan pengaduan yang diisi oleh masyarakat. (f) Evaluasi dimana materi masukan dari masyarakat akan ditampung dan didengarkan.

Kata kunci: Model Perencanaan Komunikasi, Keluhan Pelanggan

1. Pendahuluan

Perkembangan di era seperti sekarang ini, banyak sekali terjadi perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan sosial masyarakat, salah satunya perubahan yang dampaknya sering kita rasakan adalah perubahan dalam bidang komunikasi dan informasi dengan tujuan untuk mempermudah manusia dalam berkomunikasi (Sitanggang, 2017). Kemajuan dan perkembangan yang terjadi dalam bidang komunikasi dan informasi saat ini di dukung oleh beberapa kemajuan teknologi yang semakin canggih dan modern.

Komunikasi selalu berhubungan dengan seluruh aspek kehidupan manusia dan komunikasi merupakan suatu aktivitas penting yang mendukung dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi tidak hanya dijadikan sebagai sarana pertukaran pesan dari seorang komunikator kepada komunikan, namun juga untuk saling berinteraksi dan berhubungan antara satu dengan yang lain (Mulyana, 2015). Dengan melakukan komunikasi, seseorang dapat mengungkapkan apa yang menjadi keinginan, harapan, perasaan kepada orang yang dilibatkan dalam aktivitas komunikasi.

Begitupun dengan organisasi, instansi pemerintahan, bahkan sebuah perusahaan pun pasti dalam proses kerjanya selalu melakukan komunikasi. Komunikasi yang efektif sangatlah penting di dalam suatu perusahaan, karena melalui komunikasi, perusahaan dapat menyampaikan maksud dan tujuan perusahaan tersebut serta mampu menerima respon dari pelanggan atas produk atau jasa yang ditawarkannya (Nurudin, 2016). Sehingga keterampilan dalam berkomunikasi merupakan keterampilan yang paling penting dalam memberikan pelayanan berkualitas. Sebuah perusahaan sebagai penyedia pelayanan jasa biasanya memiliki divisi langsung yang berhubungan dengan konsumen ataupun pelanggannya.

Seperti divisi Customer Care Officer yang memiliki peran penting dalam menangani permasalahan dan keluhan pelanggan serta berperan sebagai pusat informasi pada pelanggan. Disamping itu, dalam menjalankan

tugasnya perusahaan juga membutuhkan pola komunikasi sebagai pedoman operasional maupun teknis. Langkah dalam berkomunikasi bisa meliputi strategi dalam hal perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi (Jefkins, 2018). Langkah dalam berkomunikasi merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh organisasi atau perusahaan jasa pelayanan. Sebab, langkah atau pola didalam suatu komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi (communication planning) dengan manajemen komunikasi (communication management) untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan (Nyoman Galuh, 2018).

Langkah dalam komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (approach) bisa berbeda-beda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi. Moenir menyatakan “pelayanan merupakan rangkaian keinginan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, atas jasa yang mereka dapatkan dari suatu perusahaan” (Nurjaman & Umam, 2015). Sedangkan, menurut Nasution pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk 3 memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performa kita atau perusahaan (Nurjaman & Umam, 2015). Tugas produsen atau perusahaan adalah bagaimana dapat menciptakan dan menyediakan produk yang dapat dikonsumsi oleh konsumen/pengguna jasa sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen (Nurjaman & Umam, 2015). Perusahaan harus pandai mencari cara bagaimana “dipercaya dan disukai” pelanggan.

Model perencanaan komunikasi merupakan salah satu cara bagi seseorang, pemimpin suatu pemerintahan maupun perusahaan untuk mencapai Visi dan Misi dalam membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih sehingga dapat mencapai suatu perencanaan sehingga menghasilkan perubahan yang lebih baik, pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan

eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu (Suryadi, 2018). Seyogyanya model perencanaan komunikasi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan, dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Langkah besar pertama dan mendasar yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk dapat dipercaya oleh pelanggan adalah dengan memberikan layanan pelanggan sebaik mungkin. Penanganan keluhan pelanggan adalah salah satu contoh komunikasi antara organisasi perusahaan dan pelanggan, baik itu kritik, masukan, saran atau keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Organisasi dituntut untuk memberikan jawaban atas keluhan pelanggan baik secara tertulis maupun secara langsung menghubungi pelanggan (Daryanto, 2014). Hal tersebut 4 guna menanggulangi kesalahpahaman (*misunderstanding*) dalam penerimaan informasi yang akan berdampak pada ketidaknyamanan antara kedua belah pihak. Penanganan keluhan (*complain handling*) suatu perusahaan, apabila tidak bisa mengambil tindakan atau mengkomunikasikannya dengan baik, maka perusahaan tersebut dapat kehilangan pelanggan (James, 2016).

Perusahaan saat ini mengutamakan kepuasan pelanggan dan menjadikannya prioritas utama yang sangat penting karena pelanggan yang terpuaskan cenderung akan setia terhadap perusahaan tersebut. Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan yang diharapkan dengan apa yang diperolehnya (Chandra, 2016). *Komplain* atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas *service* jasa atau produk (Daryanto, 2014). Hal tersebut juga dikemukakan oleh Bell dan Luddington bahwasanya “Keluhan pelanggan (*customer complaint*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik

ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan”. Keluhan pelanggan (*customer complaints*) biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab (*responsiveness*), lemahnya pertolongan staf (*helpfulness*), ketersediaan produk (*product availability*), kebijakan perusahaan (*storepolicy*), serta perbaikan pelayanan (*service recovery*) (Chandra, 2016).

Pelanggan semakin terinformasi dan terkoneksi berkat media digital seperti sekarang. Perkembangan teknologi komunikasi saat ini juga telah mengubah kecenderungan cara berkomunikasi pelanggan dengan 5 perusahaan. Kanal seperti media sosial terkadang menjadi sarana bagi pelanggan dalam memberikan kritik terkait dengan layanan yang diterima dari perusahaan (Sitanggang, 2017). Kondisi ini menjadi tantangan bagi perusahaan untuk mengembangkan layanannya lebih baik, tetapi akan menjadi hambatan bila pelaku bisnis kurang tanggap terhadap standar dan perkembangan dari permintaan pelanggan.

PT. PLN (Persero) Kabupaten Wajo merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus semua aspek mengenai kelistrikan, memberikan pelayanan kepada calon pelanggan atau pelanggan maupun masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik khususnya dalam pemenuhan kebutuhan listrik di Kabupaten Wajo. Terjadinya peningkatan kebutuhan listrik yang semakin pesat khususnya bagi suatu industri, kebutuhan bagi rumah tangga dan tingginya tingkat kepuasan bagi masyarakat merupakan suatu akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang modern.

Permintaan kebutuhan listrik sangat meningkat namun kenyataannya kebutuhan listrik tersebut tidak terpenuhi secara merata (Arifin, 2020). Apabila kebutuhan itu tidak terpenuhi atau dikarenakan adanya gangguan pemadaman listrik akan menghambat segala aktivitas masyarakat. Sebab Listrik merupakan salah satu kebutuhan yang penting didalam kehidupan sehari-hari baik dari sisi akademisi,

pekerja, maupun ibu rumah tangga (Isti Ariani, 2020).

Akibat pemadaman listrik yang terkadang tidak menentu dan tidak bisa dihindari, juga menerpa wilayah di Kabupaten Wajo membuat masyarakat atau pelanggan menjadi mengeluh. Keluhan tersebut dikarenakan adanya pemadaman 6 listrik yang secara tiba-tiba padam dan tanpa adanya pemberitahuan. Rasa tidak puas bagi masyarakat Kabupaten Wajo disebabkan adanya gangguan pemadaman listrik yang cukup memakan waktu lama hingga berjam-jam. Pemadaman listrik dilakukan oleh PLN Kabupaten Wajo diakibatkan oleh cuaca buruk seperti angin kencang, adanya petir dan perbaikan di beberapa trafo atau gardu induk listrik (Sumber: news.detik.com September 2022).

Kondisi gangguan pemadaman listrik yang melanda suatu wilayah, pada dasarnya akan berdampak terhadap segala aktivitas masyarakat. Bahkan lebih luasnya lagi, dengan adanya pemadaman listrik ini dapat merugikan perusahaan sendiri. Gangguan Pemadaman Listrik membuat masyarakat mengeluh karena menghambat aktivitas diantaranya bagi pelajar yaitu mengganggu dalam mengerjakan tugas, bagi karyawan dapat menghambat mengerjakan tugas kantor dan membuat masyarakat tidak nyaman dengan adanya pemadaman listrik tersebut (Fujianti et al., 2019). Penanganan keluhan pelanggan adalah salah satu contoh pola komunikasi antara perusahaan penyedia layanan dengan pelanggan, baik itu kritik, masukan, saran atau keluhan yang dirasakan oleh pelanggan.

Perusahaan penyedia layanan dituntut untuk memberikan jawaban atas keluhan pelanggan baik secara tertulis maupun secara langsung menghubungi pelanggan. Hal tersebut guna menanggulangi kesalahpahaman (misunderstanding) dalam penerimaan informasi yang akan berdampak pada ketidaknyamanan diantara kedua belah pihak. Divisi Customer Care Officer PT. PLN Persero Kabupaten Wajo memiliki tanggungjawab dalam menjalin relasi dan komunikasi yang baik dengan para pelanggan.

Dalam menjalankan tugasnya, divisi tersebut membutuhkan langkah yang tepat dalam pola komunikasi sebagai pedoman operasional maupun teknis. Komunikasi tersebut meliputi strategi dalam hal perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang efektif. Perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang efektif akan mencapai hasil strategi komunikasi yang baik.

Kemudian dari perspektif penelitian terdahulu, penelitian yang dilakukan oleh Nyoman Galuh Setyawati (Nyoman Galuh, 2018), dimana penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa PTTelekomunikasiIndonesia, Tbk Divre V Surabaya belum menerapkan konsep CSR dan prinsip loyalitas secara maksimal yang pada akhirnya berdampak pada buruknya pola komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan dan juga kurang maksimalnya pelayanan purnabeli yang berpengaruh pada loyalitas pelanggan dengan merujuk pada merujuk) pada Tiga (3) indikator konsep customer relationship management yaitu : Acquire, Enchance dan Retain.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Isti Ariani Arifin (Isti Ariani, 2020), yang dimana pada penelitiannya menunjukkan Kendala PT. PLN (Persero) Rayon Kabupaten Kepulauan Selayar dalam menangani keluhan pelanggan atas pemadaman listrik ada beberapa hal yaitu: (1) Keterbatasan SDM dalam hal pelayanan, (2) keterbatasan peralatan, (3) terkendala akibat masyarakat lebih banyak melakukan keluhan di media sosial. Komunikasi dalam menanggapi keluhan pelanggan, yaitu mengidentifikasi masalah keluhan secara mendetail baik langsung, melalui sosial media, dan melakukan evaluasi.

Selanjutnya penelitian oleh Ade Amellia Aprilysani (Ade Amellia, 2021) dimana menunjukkan bahwa penyelesaian pada pola komunikasi organisasi yang sedang menghadapi kondisi masalah baru yang sebelumnya tidak pernah diduga mengalami pandemi covid-19. Dengan itu PT PLN UP3 Palembang harus dapat menyesuaikan keadaan dan memecahkan permasalahan tersebut. hal ini terbukti berjalan dikarenakan adanya kesesuaian antara penerapan pola

komunikasi yang 9 dilakukan dengan teori penstrukturan adaptif dalam menangani keluhan pelanggan dengan merujuk pada teori penstrukturan adaptif dengan dimensi agensi dan relevansitas, dualitas struktur dan integrasi.

Jika dicermati secara sederhana, dalam menjaga etika komunikasi dapat dipahami jika diposisikan sebagai komunikasi yang mengedepankan nilai-nilai intrinsik dalam agama, khususnya Islam, selain itu tentu tidak bertentangan atau dihadap-hadapkan kepada nilai yang ada di masyarakat. Begitu halnya keluhan yang disampaikan pelanggan terhadap layanan yang diterima, menurut Islam tentunya agar selalu memperhatikan aspek nilai kebaikan, kejujuran, kesopanan hingga yang paling penting adalah nilai kebenaran yang disampaikan. Berangkat dari uraian latar belakang masalah, dengan memperhatikan betapa pentingnya aspek pola komunikasi dalam menindak lanjuti keluhan pelanggan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model perencanaan komunikasi dalam merespon dan mengatasi keluhan pelanggan pada PT. PLN Persero Kabupaten Wajo dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam model perencanaan komunikasi saat merespon dan mengatasi keluhan pelanggan pada PT. PLN Persero Kabupaten Wajo.

2. Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan deskriptif dengan didukung data kualitatif sebagaimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita terkait dengan permasalahan yang terjadi pada fokus dan lokus kajian penelitian yang keberadaannya tentunya berada pada wilayah penelitian. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara non probabilitas dengan menggunakan teknik purposive sampling. Dimana teknik pengambilan informan penelitian ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan dan kebutuhan peneliti (Sugiyono, 2015).

Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan dalam menganalisis data, peneliti menggunakan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Serelah data dianalisis, peneliti melakukan pengabsahan data dengan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Model Perencanaan Komunikasi dalam Merespon dan Mengatasi Keluhan Pelanggan di PT PLN Persero Kabupaten Wajo

Model perencanaan komunikasi secara mendasar merupakan paduan dari perencanaan komunikasi (communication planning) dan manajemen (management communication) untuk mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu perencanaan komunikasi menjadi aspek yang sangat penting dalam keberlangsungan suatu kegiatan komunikasi yang akan dilakukan. Terlebih lagi model perencanaan komunikasi merupakan hal yang penting yang utamanya dalam mengakomodir aktivitas organisasi hingga menangani hal yang menyangkut keluhan pelanggan. Suatu perusahaan akan menerima keluhan dari pelanggan mereka apabila produk barang atau jasa yang mereka berikan tidak dapat memenuhi kepuasan pelanggan atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Oleh karena itu penting bagi suatu perusahaan untuk memperhatikan keluhan pelanggan mereka, dengan adanya keluhan tersebut suatu perusahaan dapat mengetahui kesalahan yang terjadi serta mencari solusi agar masalah yang sama tidak muncul lagi kedepannya. Apabila keluhan pelanggan dapat ditangani dengan cepat dan baik, maka tentunya hal ini juga akan berpengaruh bagi keberlangsungan dan citra perusahaan itu sendiri. Berikut penjelasan mengenai model perencanaan komunikasi dalam merespon dan mengatasi keluhan pelanggan di PT PLN Persero Kabupaten Wajo yang beracuan pada dua komponen utama, yaitu Organisasi

(Perusahaan) yang menggerakkan kegiatan dengan indikator

1) Analisis dan riset

Indikator analisis dan riset, komplain yang diterima oleh pihak ULP PLN Sengkang terlebih dahulu akan dilakukan kroscek dan pendalaman keluhan. Seperti dengan melakukan analisa untuk mengetahui secara rinci komplain pelanggan. Sebagai contoh pelanggan yang berkeberatan karena pemadaman listrik yang disebabkan pemeliharaan sistem, dengan melakukan analisa wilayah lokasi pelanggan yang mengajukan komplain untuk memastikan pemadaman listrik yang dirasakan apakah benar karena pemeliharaan sistem atau dikarenakan hal lain. Kemudian pihak ULP PLN Sengkang dalam menghadapi keluhan berusaha melaksanakan dengan teliti dan sebaik-baiknya agar komplain yang masuk bisa diketahui sebelum diberikan tindakan untuk menghindari kekeliruan yang tidak diinginkan.

Sebagai contoh dalam mengatasi komplain karena aliran listrik yang tidak stabil (Sekring KWH bermasalah), hal tersebut bisa terjadi karena daya listrik dirumah tersebut tidak kuat menopang pemakaian atau karena ada korsleting. Selain itu dalam kasus kondisi aliran listrik yang tidak stabil sehingga menyebabkan arus listrik tidak mengalir karena penggunaan daya yang melebihi batas, maka masyarakat disarankan untuk menaikkan daya listrik atau dengan membatasi penggunaan perangkat elektronik untuk sementara waktu

Langkah dalam analisis dan riset yang dilakukan oleh pihak ULP PLN Sengkang merupakan tahap awal yang ditempuh dalam

menghadapi keluhan yang diajukan oleh pelanggan dan untuk mengetahui lebih jelas dan pasti terkait dengan permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan indikator analisis dan riset, adanya keluhan yang diterima oleh pihak ULP PLN Sengkang terlebih dahulu akan dilakukan kroscek dan pendalaman keluhan. Seperti dengan melakukan analisa untuk mengetahui secara rinci komplain pelanggan. Sebagai contoh pelanggan yang berkeberatan karena pemadaman listrik yang disebabkan pemeliharaan sistem, dengan melakukan analisa wilayah lokasi pelanggan yang mengajukan komplain untuk memastikan pemadaman listrik yang dirasakan apakah benar karena pemeliharaan sistem atau dikarenakan hal lain.

2) Perencanaan

Tahapan dalam perencanaan atau dalam hal ini dipahami sebagai perumusan tindakan yang ditempuh oleh pihak ULP PLN Sengkang dalam menangani persoalan pelanggan, baik gangguan secara teknis atau disebabkan oleh faktor nonteknis. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan indikator perencanaan, dalam menindaklanjuti komplain pelanggan terlebih dahulu sudah dianalisa supaya diketahui secara jelas biduk persoalannya. Jadi kegiatan perencanaan yang dimaksudkan tersebut dengan memperhitungkan kondisi sumber daya personil, hingga

aspek lainnya yang berkaitan dengan operasional saat akan melakukan penanganan.

Saat menerima komplain sebelumnya telah dilakukan kroscek mendalam perihal komplain tersebut. Kemudian dilakukan dengan tahap persiapan agar personil lapangan yang akan turun dapat segera melakukan tindakan dengan terarah. Mencakup memperhitungkan hal-hal operasional. Sebagai contoh komplain tentang gangguan gardu listrik di daerah tertentu dengan akses yang tidak mudah, sehingga hal tersebut tentunya memakan waktu dan harus dikomunikasikan dengan baik kepada pelanggan yang bersangkutan agar bisa bersabar menunggu petugas datang. Karena jika sudah terdapat informasi dan arahan untuk segera bergegas melakukan tindakan penanganan, para personil teknis akan segera menuju lokasi dan mempertimbangkan operasional lainnya mencakup peralatan-peralatan pendukung dan tentunya tetap menjaga koordinasi 83 dengan pihak kantor saat bertugas dilapangan. Namun dari sudut pandang masyarakat diharapkan agar saat petugas datang untuk melakukan perbaikan dilokasi untuk lebih sigap dalam mempersiapkan peralatan pendukung untuk menghindari adanya peralatan tambahan yang datang menyusul yang tentunya memakan waktu tambahan.

3) Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan dalam hal ini diartikan sebagai wujud dari tindak lanjut pihak PT PLN

Persero Kabupaten Wajo dalam menangani persoalan menyangkut dengan layanan listrik yang diterima. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan indikator pelaksanaan, saat menerima komplain sebelumnya telah melalui tahapan analisa dan perencanaan yang kemudian dilanjutkan dengan tahap penindakan langsung dilapangan. Sebagai contoh mengenai komplain tiang listrik yang roboh karena angin kencang di daerah Wette'e dan Lautang, tim teknis langsung diturunkan lokasi tersebut yang sebelumnya telah diberikan pengarahannya untuk menjelaskan kronologi kasus komplain sekaligus memperhitungkan operasional mulai dari biaya, armada hingga 60 kesiapan personil.

Saat menerima komplain sebelumnya telah melalui tahapan analisa dan perencanaan yang kemudian dilanjutkan dengan tahap penindakan langsung dilapangan. Sebagai contoh mengenai komplain tiang listrik yang roboh karena angin kencang di daerah Wette'e dan Lautang, tim teknis langsung diturunkan lokasi tersebut yang sebelumnya telah diberikan pengarahannya untuk menjelaskan kronologi kasus komplain sekaligus memperhitungkan operasional mulai dari biaya, armada hingga kesiapan personil. Setelah dilakukan pendataan pelanggan yang melakukan komplain mencakup kroscek lokasi dan hal lain menyangkut data personal pelanggan, kemudian laporan-laporan yang masuk

direkapitulasi untuk nantinya akan kita sampaikan ke bidang teknis untuk ditindaki lebih lanjut. Tim teknis akan ditugaskan langsung oleh Manajer ULP untuk turun ke lokasi yang bersangkutan untuk menangani komplain dan kerusakan listrik. Namun sebelumnya, sebagai penanggung jawab. Kemudian pelanggan juga mengharapkan pembenahan lebih baik agar ketika ada komplain yang masuk pihak ULP PLN sengkang dapat lebih cekatan.

4) Kegiatan komunikasi.

Tahap dalam kegiatan komunikasi diartikan sebagai tindakan interaksi yang dilakukan baik antara karyawan dalam artian pihak perusahaan hingga antara karyawan dengan masyarakat (pihak pelanggan). Berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang bersangkutan terkait dengan indikator kegiatan komunikasi, terdapat komunikasi yang peruntukkannya untuk internal sesama rekan-rekan dan eksternal bagi masyarakat atau pelanggan. Dimana untuk komunikasi internal lebih kepada koordinasi antara masing-masing bidang sehingga ketika ada persoalan menyangkut komplain dari pelanggan dapat segera ditindaki dan diberikan solusi dengan efektif. Kegiatan komunikasi yang ada terbilang berlangsung baik dan sesuai dengan peruntukkannya dimana ketika terdapat komplain dari pelanggan tentunya melalui prosedur koordinasi dan komunikasi antara bidang PP dan Administrasi dengan bidang

Teknis untuk segera ditindaki secara langsung.

Terdapat komunikasi yang peruntukkannya untuk internal sesama rekanrekan dan eksternal bagi masyarakat atau pelanggan. Dimana untuk komunikasi internal lebih kepada koordinasi antara masing-masing bidang sehingga ketika ada persoalan menyangkut komplain dari pelanggan dapat segera ditindaki dan diberikan solusi dengan efektif. Kegiatan komunikasi yang ada terbilang berlangsung baik dan sesuai dengan peruntukkannya dimana ketika terdapat komplain dari pelanggan tentunya melalui prosedur koordinasi dan komunikasi antara bidang PP dan Administrasi dengan bidang Teknis untuk segera ditindaki secara langsung. Kemudian untuk informasi lain dari ULP PLN Sengkang, terdapat akun instagram namun masih kurang update dikarenakan alasan pengelolaan yang tidak sempat. Kemudian untuk pelanggan yang ingin mengaukan komplain bisa melalui panggilan 123 atau panggilan lokal ke (0485) 22300 hingga via whatsapp ke 081243437468 yang nantinya akan ditindak lanjuti dan dikroscek.

5) Feedback

Feedback atau umpan balik diartikan sebagai pendapat atau bahan masukan dari publik (dalam hal ini masyarakat sebagai pelanggan) setelah dilaksanakannya langkah pelaksanaan tindakan penanganan. Berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang bersangkutan terkait dengan indikator

feedback, Setelah personil sudah melakukan tindakan penanganan feedback yang diterima beragam. Ada yang terkesan positif maupun negatif. Dimana masyarakat berterimakasih kepada personil lapangan yang turun kaena telah melakukan tugasnya dengan baik. Negatif yang dimaksudkan adalah ketika petugas lapangan dianggap lamban dalam melakukan penanganan, padahal petugas yang turun juga membutuhkan waktu untuk ke lokasi dan tidak menutup kemungkinan terdapat tugas ditempat lain.

Setelah personil sudah melakukan tindakan penanganan feedback yang diterima beragam. Ada yang terkesan positif maupun negatif. Dimana masyarakat berterimakasih kepada personil lapangan yang turun kaena telah melakukan tugasnya dengan baik. Negatif yang dimaksudkan adalah ketika petugas lapangan dianggap lamban dalam melakukan penanganan, padahal petugas yang turun juga membutuhkan waktu untuk ke lokasi dan tidak menutup kemungkinan terdapat tugas ditempat lain. Sehingga masyarakat berpersepsi negatif karena kesannya lambat untuk ditangani, namun hal tersebut adalah hal yang wajar, karena masyarakat pelanggan tidak mengetahui secara pasti bahwa ada kerusakan diwilayah yang lain dan harus juga segera ditindaki. Kemudian juga terdapat form survey mengenai pelayanan kelistrikan hingga penanganan keluhan yang diisi masyarakat. Namun dalam penerapan kegiatan tersebut masih perlu konsisten karena terkadang petugas lapangan tidak

mmmebrikan form surve kepada masyarakat karena adanya tuntutan tugas ditempat lain dengan waktu yg terbatas.

6) Evaluasi

Evaluasi merupakan upaya yang dilakukan oleh pihak PT Pln Persero Kabupaten Wajo dalam meninjau dan menindak lanjuti hasil dari langkah penanganan atau pelaksanaan tindakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan perbaikan peningkatan, dan penyesuaian tindakan oleh PT PLN Persero Kabupaten Wajo. Berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang bersangkutan terkait dengan indikator evaluasi, bahan masukan dari masyarakat akan ditampung dan dengarkan. Sebab kalau dicermati, bahwa komplain dari masyarakat mengenai gangguan kelistrikannya adalah hal yang akan menjadi bahan rujukan utama untuk dijadikan pembelajaran kedepannya.

Bahan masukan dari masyarakat akan ditampung dan dengarkan. Sebab kalau dicermati, bahwa komplain dari masyarakat mengenai gangguan kelistrikannya adalah hal yang akan menjadi bahan rujukan utama untuk dijadikan pembelajaran kedepannya. Jadi setiap sebulan sekali ULP PLN Sengkang melakukan rapat bersama rekan-rekan untuk membahas mengenai pelaksanaan tindakan komplain dari masyarakat. Masyarakat saat mengadukan komplain juga terkadang langsung memberikan kritik kepada. Meskipun terkadang kritik dan nada bicara masyarakat terkesan kurang baik

namun pihak ULP PLN Sengkang tentunya harus memberikan penjelasan sesuai dengan prosedur penanganan. Terkhusus tim teknis, melalui SPV sebagai penanggung jawab juga akan memberikan penekanan kepada rekan-rekan personil teknis untuk memperhatikan bahan evaluasi yang telah disampaikan menyangkut respon tim saat turun ke lokasi agar lebih tanggap, hingga petugas lapangan agar lebih ramah kepada masyarakat. Kemudian hal yang penting diperhatikan untuk menjadi bahan evaluasi sehingga mempermudah masyarakat dalam menghubungi adalah dengan membenahi hotline 123.

b. Faktor Pendukung dan Penghambat Model Perencanaan Komunikasi Saat Merespon dan Mengatasi Keluhan Pelanggan

PT. PLN (Persero) Kabupaten Wajo merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus semua aspek mengenai kelistrikan, memberikan pelayanan kepada calon pelanggan atau pelanggan maupun masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan listrik di Kabupaten Wajo. Berdasarkan hasil analisis peneliti dengan mengkombinasikan temuan-temuan yang ada dilapangan hingga hasil observasi dan wawancara, bahwa faktor yang menjadi pendukung dalam hal ini mengarah kepada aspek (a) kerjasama dan (b) keberadaan sumberdaya.

Pada aspek kerjasama antara rekan-rekan personil yang saling bersinergi dalam memberikan penanganan keluhan pelanggan. Aspek kerjasama antara bidang Penanganan Pelanggan dan Administrasi dengan Bidang Teknis yang turun langsung untuk bertugas. Apabila wujud kerjasama antara bidang-bidang tersebut tidak terlaksana dengan baik, maka tentunya akan menjadi penghambat dalam melaksanakan tugas selanjutnya. Sedangkan

aspek sumberdaya yang dimiliki mulai dari kesiapan personil, ketersediaan transportasi dan lainnya.

Kemudian Faktor yang menjadi Himbuan yang tentang pemadaman listrik tersebut pernah terinformasikan kepada masyarakat, namun akhir-akhir ini informasi tersebut terbilang kurang. Kemudian pada aspek (2) Kompleksitas pekerjaan Terkadang juga diperhadapkan kondisi dimana keluhan pelanggan masuk diwaktu yang bersamaan dengan lokasi yang berbeda, jadi ketika hal itu terjadi Tim mempersiapkan untuk memaksimalkan agar personil yang turun dapat melaksanakan penanganan dengan efektif dan tepat.

Berdasarkan perspektif penelitian terdahulu mengenai model perencanaan komunikasi dalam menanggulangi keluhan/komplain pelanggan, Amellia Aprilysani (2021) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penanganan keluhan pelanggan sebagai memberikan penyelesaian komplain yang diajukan oleh masyarakat pelanggan PLN UP3 Palembang dengan memberikan solusi penanganan langsung melalui kerjasama yang terjalin antara bidang pengelola pengaduan dengan bidang teknis yang turun langsung ke lapangan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Nyoman Galuh Setyawati N (2018), dimana hasil penelitiannya yang ebracuan pada indikator konsep customer relationship management menunjukkan bahwa keberadaan sumberdaya pendukung menjadi salah satu penopang tercapainya penanganan keluhan pelanggan.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Isti Ariani Arifin (2020), yang dimana pada penelitiannya menunjukkan Kendala PT. PLN (Persero) Rayon Kabupaten Kepulauan Selayar dalam menangani keluhan pelanggan atas pemadaman listrik salah satunya yaitu keterbatasan SDM dalam hal pelayanan karena kompleksitas pekerjaan yang komplainnya diwaktu yang hampir bersamaan. Puput Fujianti (2019) dengan hasil penelitian ini menunjukkan mekanisme keluhan pelanggan terbagi atas keluhan secara langsung dan

keluhan tidak langsung. Namun program sosialisasi dengan tujuan untuk mengedukasi masyarakat dan membangun komunikasi masih menjadi faktor penghambat dalam hal strategi yang digunakan oleh PT. PLN (Persero) Cabang Kota Serang. Sehingga lebih lanjut dapat ditarik pemahaman bahwa dalam mengelola dan menangani komplain atau keluhan pelanggan dalam hal ini pihak ULP PLN Sengkang harus lebih memperhatikan aspek-aspek yang dianggap masih kurang dan perlu untuk dioptimalkan dengan tetap menjaga sinergitas komunikasi dan kerjasama antara setiap bidang agar dapat menghadirkan penanganan komplain yang tepat dan sesuai.

Berdasarkan dengan hasil penelitian ini yaitu Model perencanaan komunikasi PT PLN Persero Kabupaten Wajodidukung dengan teori dari Kotler (Tjiptono & Diana, 2019) dimana terdapat beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau penanganan komplain pelanggannya. Salah satunya adalah dengan Survei Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung (feedback) dari pelanggan. Dimana pada dalam penanganan keluhan pelanggan oleh ULP PLN Sengkang, memperhatikan segi feedback dari masyarakat pelanggan untuk dijadikan sebagai evaluasi. Feedback yang diterima tersebut berasal dari form survey yang diarahkakan untuk diisi oleh pihak masyarakat terkait untuk memberikan penilaian dari penanganan yang diterima.

Kemudian teori dari Frank Jefkin (Afnan, 2020) bahwa Public Relations adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam atau ke luar, antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya dalam rangka mencapai tujuantujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Kemudian penjabaran dari teori tersebut secara tidak langsung mengisyaratkan bahwa aktivitas komunikasi dalam konteks Public Relations memiliki orientasi komunikasi baik secara internal

hingga eksternal untuk publik. Dimana dalam hal ini ULP PLN Sengkang selain menjalin dan menjaga komunikasi eksternal ke masyarakat pelanggan, juga menjaga komunikasi yang peruntukkannya untuk internal sesama rekan-rekan yang secara lebih terkhusus mengenai koordinasi antara masing-masing bidang sehingga ketika ada persoalan 87 menyangkut komplain dari pelanggan dapat segera ditindaki dan diberikan solusi dengan efektif. Pengendalian manajemen keluhan menurut Stauss dan Seidel (Ade Ameliia, 2021) dapat berhubungan dengan pengendalian tugas-tugas (tasks controlling), yaitu penentu dari indikator dan standar kualitas dari semua tugastugas manajemen keluhan. ULP PLN Sengkang pun memiliki standar kualitas yang wajib dipenuhi oleh para karyawan. Selain itu, menurut Stauss dan Seidel (Ade Ameliia, 2021) pengendalian kerja juga tugas-tugas secara subjektif (subjective tasks controlling) dapat dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan. Sayangnya, ULP PLN Sengkang meskipun melakukan survei terhadap pelanggan atas pelayanan pengaduan keluhan, namun belum terbilang konsisten dan berkelanjutan dalam melaksanakan kegiatan survey tersebut.

Kemudian Huppertz (Daryanto, 2014) menyatakan beberapa lembaga pelayanan menyediakan layanan penanganan keluhan dengan menyediakan buku keluhan ataupun layanan Call Center dan menyediakan media lain untuk melakukan keluhan. ULP PLN Sengkang menunjukkan usaha yang nyata dalam menstimulasi keluhan dengan memfasilitasi media call center lokal yang dapat digunakan.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai model perencanaan komunikasi dalam merespon dan mengatasi keluhan pelanggan PT PLN Persero Kabupaten Wajo (Studi Kasus ULP PT PLN Sengkang) yang beracuan pada dua komponen utama, yaitu Organisasi (Perusahaan) dan Publik (Pelanggan) dengan indikator:

- a) Indikator analisis dan riset, komplain yang diterima oleh pihak ULP PLN

Sengkang terlebih dahulu akan dilakukan kroscek dan pendalaman keluhan. Seperti dengan melakukan analisa untuk mengetahui rincian komplain.

- b) Indikator perencanaan atau tahap persiapan, dimana bidang Pelayanan Pelanggan dan Administrasi bekerjasama dengan Bidang Teknis terkait dengan kesiapan personil hingga mencakup memperhitungkan hal-hal operasional lainnya.
- c) Indikator pelaksanaan, tim teknis yang turun melaksanakan penanganan gangguan kelistrikan mengedepankan standar operasional, keamanan hingga tetap memperhatikan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan agar tidak merugikan masyarakat pelanggan.
- d) Indikator kegiatan komunikasi, terdapat komunikasi yang diperuntukkan untuk internal dan eksternal (pelanggan). Dimana untuk komunikasi internal lebih kepada koordinasi antara setiap bidang dalam aktivitas operasional sehingga dapat mendukung dalam penanganan komplain.
- e) Indikator feedback, setelah tindakan penanganan feedback yang diterima beragam. Ada yang terkesan positif maupun negatif. Kemudian juga terdapat form survey singkat mengenai mutu pelayanan kelistrikan hingga penanganan keluhan yang diisi masyarakat yang ditindaki.
- f) Indikator evaluasi, bahan masukan dari masyarakat akan ditampung dan dengarkan. Jadi setiap sebulan sekali ULP PLN Sengkang melakukan rapat bersama rekan-rekan untuk membahas mengenai pelaksanaan tindakan komplain dari masyarakat.

Faktor pendukung lebih kepada aspek

- (a) Kerjasama, dimana kerjasama antara bidang Penanganan Pelanggan dan

Administrasi dengan Bidang Teknis yang turun langsung untuk bertugas.

- (b) Sumberdaya yang dimiliki mulai dari kesiapan personil, ketersediaan transportasi dan peralatan lainnya.

Faktor penghambat dari segi

- (a) Sosialisasi, dimana informasi atau sosialisasi yang diberikan tentang adanya aktivitas pemadaman listrik masih kurang dan
- (b) Kompleksitas pekerjaan Terkadang juga diperhadapkan kondisi dimana keluhan pelanggan masuk diwaktu yang bersamaan dengan lokasi yang berbeda, jadi ketika hal itu terjadi Tim mempersiapkan untuk memaksimalkan agar personil yang turun dapat melaksanakan penanganan efektif dan tepat.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih dosen fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, khususnya civitas ilmu komunikasi yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini serta kepada Universitas Muhammadiyah Makassar yang memberikan ruang dalam pelaksanaan penelitian.

Daftar Pustaka

- Ade Ameliia, A. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PT. PLN UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Palembang) dalam Menangani Keluhan Pelanggan Prioritas di Era Pandemi Covid-19. Doctoral Dissertation, Sriwijaya University., 3(July), 1-23.
- Chandra, B. A. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Komplain Konsumen. Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 65-106.
- Daryanto, & S. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. In Yogyakarta. Gava Media.
- Fujianti, P., Humas, K., Komunikasi, J. I., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., Sultan, U., &

- Tirtayasa, A. (2019). Pola Komunikasi PT. PLN (Persero) Cabang Kota Serang (Studi Kasus Merespon Keluhan Pelanggan). Doctoral Dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Isti Ariani, A. (2020). Strategi Komunikasi PT. PLN (Persero) Rayon Kabupaten Kepulauan Selayar dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan atas Pemadaman Listrik. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/14608>
- James. (2016). Perilaku Konsumen, Jilid 6. In Jakarta: Binarupa Aksara.
- Jefkins, F. (2018). Definisi Dan Kekhususan Public Relations. In Jakarta: PT Gelora Aksara.
- Mulyana, D. (2015). Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan ke 20. In Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurjaman, K., & Umam, K. (2015). Komunikasi dan Public Relations. In CV. Pustaka Setia (Vol. 5, Issue 2).
- Nurudin. (2016). Pengantar Komunikasi Massa. In Jakarta : Raja Grafindo Persada. Raja Grafindo Persada.
- Nyoman Galuh, S. (2018). Abstrak. Pola Komunikasi Customer Relationship PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divre V Surabaya (Studi Kasus PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divre V Surabaya Dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan Produk Indiehome).
- Sitanggang, A. C. (2017). Konsumen Di Hotel Grand Praba. Jurnal: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bandar Lampung.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. In Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, E. (2018). Strategi Komunikasi Sebuah Analisis Teori dan Praktis di Era Global. In Remaja Rosdakarya.